



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา  
อำเภอบ้านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ใน 8 งาน ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความถึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.94 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.41 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.24 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 43.01 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.37 และรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.58

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ร้อยละ 97.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97.3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.8
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.1
รวม	97.8

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการและงานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 รองลงมาคืองานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ร้อยละ 98.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ 96.0 งานขออนุญาตปลูกสร้าง ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
1. งานขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	97.7
2. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	96
3. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	95
4. งานรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	98.5
5. งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่	97.1
6. งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	99
7. งานป้องกันและควบคุมโรค	99
8. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	98
รวม	96.7

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.4 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	99.4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.7
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.4
รวม	97.7

#### 3.2 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	96

### 3.3 งานการขออนุญาตปลูกสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสร้าง	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	95

### 3.4 งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	98.5

### 3.5 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.6
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.6
รวม	97.1

### 3.6 งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	99

### 3.7 งานป้องกันและควบคุมโรค

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 9

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรค	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	99

### 3.8 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 10

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	98

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

- 4.1 ควรเพิ่มไฟส่องสว่างตามหมู่บ้านและท้องถนนตามซอย
- 4.2 อยากให้มีรถดับเพลิงประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ควรมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลเรื่องถนน เพราะทางขรุขระมาก
- 4.4 บุคลากรน้อย

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 8 งาน ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม  
องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฎ
สารบัญ	ฐ
สารบัญตาราง	ฒ
สารบัญแผนภูมิ	ต
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2    สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา</b>	<b>4</b>
สภาพทั่วไป.....	4
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
บริการขั้นพื้นฐาน.....	9
ข้อมูลอื่นๆ.....	10
ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	10
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการประเมินผล</b>	<b>12</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>	<b>14</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานให้บริการ.....	27
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	57
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน</b>	<b>58</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	58
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	58
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	59
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	66
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>67</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>68</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน .....	15
2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	19
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	20
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	22
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	24
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27





## สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ.....	18
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....	23
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง.....	28
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอรับชำระภาษีบำรุงท้องที่.....	38
7	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ.....	43
8	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค.....	49
9	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	53

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบ แผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร อบต. และส่วนที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นโดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต. เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต. ได้มอบหมายและแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำหรับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณชนรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมายโดยจัดการงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอด่านขุนทด ไปตามทางหลวงแผ่นดินสาย 201 เส้นอำเภอสี่คิ้ว-ชัยภูมิ เชื่อมถนนทางหลวงชนบทหมายเลข นม3003 สายบ้านโคกน้อย-บ้านเจริญผล ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของ จังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 80 กิโลเมตร จุดกึ่งกลางของตำบลอยู่บริเวณพิกัด UB 110920 มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 47.74 ตารางกิโลเมตร (29,838 ไร่) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราช ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง และที่ราบลุ่มแม่น้ำสาขาลุ่มน้ำมูลตอนบน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนเหนียวเหมาะแก่การทำเกษตร ประเภทพืชไร่ พืชสวน และเลี้ยงสัตว์ ในปัจจุบันมีพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม ดินเปรี้ยว ที่ไม่สามารถทำการเพาะปลูกได้ สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปมีอากาศที่ร้อน แห้งแล้ง และสภาวะฝนทิ้งช่วงเป็นเวลานาน ทรัพยากรที่สำคัญและเป็นเส้นเลือกใหญ่ของตำบล ได้แก่ ห้วยคลองแค ซึ่งไหลมาจากบ้านโนนเต็ง ผ่าน 8 หมู่บ้าน คือ บ้านโนนเต็ง บ้านใหม่ทรายทอง บ้านห้วยดินดำ บ้านสระสี่เหลี่ยม บ้านหัวทำนบ บ้านคลองแคเหนือ บ้านคลองแคกลาง และบ้านคลองแคใต้ และไหลลงอ่างเก็บน้ำลำเชียงไกร องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา มีหมู่บ้านอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านโนนเมือง หมู่ที่ 2 บ้านโนนเต็ง หมู่ที่ 3 บ้านคลองแคใต้ หมู่ที่ 4 บ้านคลองแคเหนือ หมู่ที่ 5 บ้านห้วยดินดำ หมู่ที่ 6 บ้านดงมะเกลือ หมู่ที่ 7 บ้านโนนสายทอง หมู่ที่ 8 บ้านหัวทำนบ หมู่ที่ 9 บ้านสระสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 10 บ้านใหม่ทรายทอง หมู่ที่ 11 บ้านคลองแคกลาง มีประชากรทั้งสิ้น 4,452 คน แยกเป็นชาย 2,201 คน หญิง 2,251 คน ความหนาแน่นของ

ประชากรโดยประมาณ 91.94คน/ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนครัวเรือน 1,253 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์ เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่ และปลูกพืชผักสวนครัว โดยพืชที่ปลูกมากที่สุดได้แก่ ข้าว ข้าวโพด พริก อ้อย และมันสำปะหลัง และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปในช่วงฤดูที่ว่างเว้นจากการเกษตร ส่วนสัตว์ที่เลี้ยงกันมากที่สุด ได้แก่ โค องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนามีคณะผู้บริหารจำนวน 4 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 คน และพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างจำนวน 25 คน กัดจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2)กองคลัง 3)กองช่าง 4)กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดิน ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่นล้วนให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบเอกชนหรือลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่สุด จึงมีมาตรการการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อราชการกับสถานที่ราชการมากขึ้น เนื่องจากในอดีตการปฏิบัติราชการของข้าราชการยังถือเป็นใหญ่และไม่ค่อยให้ความสำคัญกับประชาชนจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการซึ่งในปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมากเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 8 งาน ได้แก่ งานงานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยขอความร่วมมือกับกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ



## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
2. งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
3. งานการขออนุญาตปลูกสร้าง
4. งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
5. งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
6. งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
7. งานการป้องกันและควบคุมโรค
8. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ - 9 มีนาคม 2561

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในหน่วยงานของตนเอง
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา

#### สภาพทั่วไป

##### 1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอด่านขุนทด ไปตามทางหลวงแผ่นดินสาย 201 เส้นอำเภอสีคิ้ว-ชัยภูมิ เชื่อมถนนทางหลวงชนบทหมายเลข นม3003 สาย บ้านโคกน้อย-บ้านเจริญผล ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัด นครราชสีมา ระยะทางประมาณ 80 กิโลเมตร จุดกึ่งกลางของตำบลอยู่บริเวณพิกัด UB 110920

##### 2. อาณาเขต

##### ทิศเหนือ

ทิศเหนือ จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบบกึ่งกลางลำห้วยโกรกน้ำขาว ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลมาบกราด อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามลำห้วยโกรกน้ำขาว ผ่านถนนสายเจริญผล - โคกน้อย บริเวณพิกัด RS 143982 ถึงหลักเขตที่ 2 ตั้งอยู่ริมถนนลาดยาง สายโคกน้อย - เจริญผล บริเวณพิกัด RS 144973

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบบตามแนวถนนลาดยางสายเจริญผล - โคกน้อย ไปทางทิศตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลมาบกราด อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา สิ้นสุดที่ถนนสายบุงหวาย - โนนเต็ง เป็นหลักเขตที่ 3 ตั้งอยู่ที่สามแยก ถนนสายบุงหวาย - โนนเต็ง บริเวณพิกัด RS 151968 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 6 กิโลเมตร

##### ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบบตามถนนสายบุงหวาย - โนนเต็ง ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลสระพระ อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไป ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านไร่นาของราษฎร ถึงหลักเขตที่ 4 ตั้งอยู่ในทุ่งนา บริเวณพิกัด RS 136954 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบบตามทุ่งนา ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลสระพระ อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขต ที่ 5 ตั้งอยู่ขอบถนนสายดอนมุกมัน-ปะคำ บริเวณพิกัด RS 137915 ระยะทางประมาณ 4.1 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบถนนสายดอนมุกมัน-ปะคำ ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลปลั้งก์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทาง ทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ตั้งอยู่ริมอ่างเก็บน้ำลำเชียงไกร บริเวณพิกัด SB 119863 ระยะทาง ประมาณ 5.5 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 11.6 กิโลเมตร

### ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบบตามแนวริมอ่างเก็บน้ำลำเชียงไกร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ตั้งอยู่กึ่งกลางลำห้วยคลองแค บริเวณพิกัด RS 118889 ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่เกษตรของราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันตก ตัดผ่านถนนสายกุดพุดซา – สระสีเหลี่ยม บริเวณพิกัด RS 172556 ถึงหลักเขตที่ 8 ตั้งอยู่ในพื้นที่การเกษตร บริเวณพิกัด RS 097885 ระยะทางประมาณ 2.1 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่เกษตรของราษฎรริมถนนสายหนองบัวละคร – ห้วยดินดำ ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือ ผ่านถนนลาดยางสายดอนมุกมัน – ปะคำ บริเวณพิกัด RS 098892 ถึงหลักเขตที่ 9 ตั้งอยู่ในพื้นที่การเกษตร บริเวณพิกัด RS 098901 รวมระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่ราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันตก ตัดผ่านถนนสายหนองบัวละคร – โนนสายทอง บริเวณพิกัด RS 089901 ถึงหลักเขตที่ 10 ตั้งอยู่ในพื้นที่การเกษตร บริเวณพิกัด RS 085900 ระยะทางประมาณ 1.3 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่ของราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 11 ตั้งอยู่สามแยกถนนสายโนนสง่า - ห้วยดินดำ บริเวณพิกัด RS 085911 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่การเกษตร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวละคร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 12 ตั้งอยู่กลางถนนสายบ้านสระขี้ตุ่น – สระสีเหลี่ยม บริเวณพิกัด RS 070924 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 10.4 กิโลเมตร

### ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 12 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่ของราษฎรซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 13 ตั้งอยู่ในพื้นที่การเกษตร บริเวณพิกัด RS 075925 ระยะทางประมาณ 0.5 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นเลียบบตามพื้นที่ของราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 14 ตั้งอยู่กลางถนนทางเข้าบ้านดงมะเกลือ บริเวณพิกัด RS 076938 ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 14 เป็นเส้นเลียบตามพื้นที่ของราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 15 ตั้งอยู่ในพื้นที่การเกษตร บริเวณพิกัดที่ RS 097953 ระยะทางประมาณ 2.9 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 15 เป็นเส้นเลียบตามไร่นาของราษฎร ซึ่งแบ่งเขตระหว่างตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 16 ตั้งอยู่กลางถนนสายบ้านหนองแดง – บ้านโนนเต็ง บริเวณพิกัด RS 106983 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ 16 เป็นเส้นเลียบตามพื้นที่เกษตรของราษฎรไปทางทิศเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กับ ตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา สิ้นสุดที่กึ่งกลางลำห้วยโกรกน้ำขาว บริเวณพิกัด RT 110005 ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 9.9 กิโลเมตร

### 3. เนื้อที่

ตำบลโนนเมืองพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 47.74 ตารางกิโลเมตร (29,838 ไร่) แบ่งพื้นที่ตามการใช้ประโยชน์ ดังนี้

- พื้นที่ชุมชนและที่อยู่อาศัย 142 ไร่ หรือร้อยละ 0.84
- พื้นที่เกษตรกรรม 20,641 ไร่ หรือร้อยละ 69.18
- พื้นที่สาธารณะประโยชน์ 8,481 ไร่ หรือร้อยละ 28.42
- พื้นที่ป่าสัตว์ 574 ไร่ หรือร้อยละ 1.92

### 4. ภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนาตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราช ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง และที่ราบลุ่มแม่น้ำสาขา ลุ่มน้ำมูลตอนบน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนเหนียวเหมาะแก่การทำเกษตร ประเภทพืชไร่ พืชสวน และเลี้ยงสัตว์ ในปัจจุบันมีพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม ดินเปรี้ยว ไม่สามารถทำการเพาะปลูกได้

### 5. สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลโนนเมืองพัฒนา มีสภาพร้อนแห้งแล้งและมีสภาวะฝนทิ้งช่วงเป็นเวลานาน สภาพอากาศแยกได้ ดังนี้

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – มกราคม

## 6. ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลโนนเมืองพัฒนา มีทรัพยากรที่สำคัญและเป็นเส้นเลือดใหญ่ของตำบล ได้แก่ ห้วยคลองแค ซึ่งไหลมาจากบ้านโนนเต็ง ผ่าน 8 หมู่บ้าน คือ บ้านโนนเต็ง บ้านใหม่ทรายทอง บ้านห้วยดินดำ บ้านสระสี่เหลี่ยม บ้านหัวทำนบ บ้านคลองแคเหนือ บ้านคลองแคกลาง และบ้านคลองแคใต้ และไหลลงอ่างเก็บน้ำลำเชียงไกร

## 7.เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา มีหมู่บ้านอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านโนนเมือง	หมู่ที่ 2 บ้านโนนเต็ง
หมู่ที่ 3 บ้านคลองแคใต้	หมู่ที่ 4 บ้านคลองแคเหนือ
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยดินดำ	หมู่ที่ 6 บ้านดงมะเกลือ
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสายทอง	หมู่ที่ 8 บ้านหัวทำนบ
หมู่ที่ 9 บ้านสระสี่เหลี่ยม	หมู่ที่ 10 บ้านใหม่ทรายทอง
หมู่ที่ 11 บ้านคลองแคกลาง	

## 8.ประชากร

1) ครวเรือนจำนวนทั้งสิ้น 1,277 ครวเรือน แยกเป็น

หมู่ที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	รวม
จำนวนครวเรือน	141	164	122	168	64	98	46	106	71	171	116	1,277

2) ประชากรทั้งสิ้น 4,468 คน แยกเป็น ชาย 2,209 คน หญิง 2,259 คน มีความหนาแน่นของประชากรโดยประมาณ 91.94 คน / ตารางกิโลเมตร แยกเป็น

หมู่ที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	รวม
ชาย	258	279	203	340	84	166	72	153	117	322	215	2,209
หญิง	244	288	211	329	79	174	71	184	127	342	210	2,259
รวม	502	567	414	669	163	340	143	337	244	664	425	4,468

## สภาพเศรษฐกิจ

### 1.อาชีพและรายได้

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์ เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่ และปลูกพืชผักสวนครัว โดยพืชที่ปลูกมากที่สุดได้แก่ ข้าว ข้าวโพด พริก อ้อย และมันสำปะหลัง และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปในช่วงฤดูที่ว่างเว้นจากการเกษตร ส่วนสัตว์ที่เลี้ยงกันมากที่สุดได้แก่ โค

## 2.หน่วยธุรกิจในตัวล

1) ปั้มน้ำมัน	จำนวน 7 แห่ง
2) โรงสี	จำนวน 4 แห่ง
3) ร้านค้าปลีก	จำนวน 31 แห่ง
4) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก	จำนวน 1 แห่ง
5) ห้องเช่า	จำนวน - แห่ง
6) อุ้ซ่อมรถ	จำนวน 5 แห่ง
7) ร้านอาหาร	จำนวน 5 แห่ง
8) โรงเย็บผ้า	จำนวน 3 แห่ง
9) โรงงานแปรรูปพริก	จำนวน 2 แห่ง
10) ร้านเสริมสวย	จำนวน 2 แห่ง
11) ลานรับซื้อผลผลิตทางการเกษตร	จำนวน 2 แห่ง

## สภาพทางสังคม

### 1.การศึกษา

1) โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน 1 แห่ง
2) โรงเรียนขยายโอกาส	จำนวน 2 แห่ง
3) ศูนย์การเรียนชุมชน	จำนวน - แห่ง
4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน 3 ศูนย์
5) ที่ทำการไปรษณีย์ตำบล	จำนวน - แห่ง

### 2.สถาบันและองค์กรศาสนา

1)วัด	จำนวน 7 แห่ง
2)สำนักสงฆ์	จำนวน - แห่ง

### 3.การสาธารณสุข

1)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน 1 แห่ง
2)เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	จำนวน 2 คน
3)ลูกจ้างในสถานีนามัย	จำนวน 3 คน
4)อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน	จำนวน 109 คน

## การบริการพื้นฐาน

### 1.การคมนาคม

#### 1) เส้นทางคมนาคมสายหลักมีจำนวน 2 เส้นทาง ได้แก่

- ถนนทางหลวงชนบท สาย นม.3003 บ้านโคกน้อย-เจริญผล ระยะทาง 19.537 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางตลอดสายเชื่อมระหว่างทางหลวงชนบทสาย 201 และสาย 205 โดยดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2554 สามารถใช้เป็นเส้นทางเลี่ยงไปจังหวัดขอนแก่นได้

- ถนนทางหลวงชนบท สาย นม.4008 ถนนหักน้อย-อำเภอพระทองคำ ระยะทาง 23.1 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางตลอดสายเริ่มจากแยกถนนทางหลวงชนบทสาย 2148 ด้านขุนทด-นครราชสีมา บริเวณบ้านหักน้อย เชื่อมถนนทางหลวงชนบทสาย 205 บริเวณสี่แยกไฟแดง อำเภอพระทองคำ ตัดผ่านบ้านคลองแคเหนือและคลองแคกลาง ตำบลโนนเมืองพัฒนา สภาพชำรุด เป็นหลุม

เป็นบ่อโดยเฉพาะช่วงตำบลหนองบัวละครและตำบลโนนเมืองพัฒนาที่ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

#### 2) เส้นทางคมนาคมสายเชื่อมระหว่างหมู่บ้านมีจำนวนทั้งสิ้น 7 เส้นทาง ได้แก่

- ถนนลูกรัง สายคลองแคกลาง – สระสี่เหลี่ยม ระยะทาง 2 กิโลเมตร เริ่มจากทางแยกถนนลาดยางทางหลวงชนบทสาย นม.4008 สายพระทองคำ-ถนนหักน้อย ถึงโรงเรียนสระสี่เหลี่ยม ติดทางหลวงชนบทสาย นม.3003 บ้านโคกน้อย-เจริญผล

- ถนนหินคลุก สายโนนเมือง – โนนสายทอง ระยะทาง 3.5 กิโลเมตร เริ่มจาก แยกถนนทางหลวงชนบท สาย นม.3003 บริเวณหน้าโรงเรียนโนนเมืองถึงบ้านโนนสายทอง หมู่ที่ 7

- ถนนลูกรัง สายดงมะเกลือ – หัวทำนบ ระยะทาง 2.5 กิโลเมตร เริ่มจากศาลาประชาคมบ้านดงมะเกลือ หมู่ที่ 6 ถึง แยกถนนทางหลวงชนบท สาย นม.3003 บริเวณบ้านหัวทำนบ

- ถนนลูกรัง สายโนนเมือง เชื่อมถนนลูกรัง สายโนนเต็ง – คลองแคเหนือ ระยะทาง 2.3 กิโลเมตร และจากบ้านโนนเมือง ถึงแยกถนนเส้นเชื่อมระหว่างบ้านโนนเต็ง หมู่ที่ 2 ถึงบ้านคลองแคเหนือ หมู่ที่ 4 ระยะทาง 718 เมตร

- ถนนลูกรัง สายคลองแคเหนือ – โนนเต็ง เชื่อมระหว่างทางหลวงชนบทหมายเลข นม 3003 และถนนทางหลวงชนบทหมายเลข นม.4008 ระยะทาง 7.5 กิโลเมตร

- ถนนลูกรัง สายคลองแคเหนือ – คลองแคใต้ เขตบ้านคลองแคเหนือ ติดถนนทางหลวงชนบทสายปะคำ – ถนนหักน้อย ระยะทาง 6 กิโลเมตร ผ่านบ้านคลองแคใต้ หมู่ที่ 3 เชื่อมกับตำบลปลั่งกิ่ง อำเภอโนนไทย

- ถนนลูกรัง เชื่อมทางหลวงชนบทสาย นม 3003 – โนนสายทอง ระยะทาง 3.5 กิโลเมตร เริ่มจาก แยกถนนทางหลวงชนบท สาย นม 3003 บริเวณหน้าลานรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรถึงบ้านโนนสายทอง หมู่ที่ 7

#### 3) สิ่งก่อสร้างอื่นๆ

- สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 2 แห่ง

### 2.การโทรคมนาคม

โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ทุกหลังคาเรือนในตำบล)

### 3.การใช้ไฟฟ้า

ประชาชนในตำบลยังไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 17 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ของครัวเรือนทั้งหมดในตำบล

### 4.แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ/ลำห้วย	จำนวน 1 แห่ง
คลอง	จำนวน 1 แห่ง

### 5.แหล่งน้ำสร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน 4 แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน 4 แห่ง
สระน้ำ	จำนวน 35 แห่ง
บ่อน้ำบาดาล	จำนวน 12 แห่ง

## ข้อมูลอื่นๆ

### 1.ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรดิน สภาพโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนเหนียวเหมาะแก่การเพาะปลูก  
 ทรัพยากรป่าไม้ มีไม้สะแกเป็นจำนวนมากเหมาะที่จะใช้ทำฟืนและเผาถ่าน  
 ทรัพยากรน้ำ มีลำห้วยที่ไหลผ่านจำนวนหมู่บ้าน ได้แก่ ลำห้วยคลองแค

### 2.มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน 3 รุ่น 401 คน
สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 1 รุ่น 64 คน
สมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน	จำนวน 1 รุ่น 17 คน

## ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 1.บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 คณะผู้บริหาร 4 คน ประกอบด้วย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 2 คน
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน

2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 คน

### 3. จำนวนพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 11 คน ประกอบด้วย
 

หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน 1 คน
นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน 1 คน
นักทรัพยากรบุคคลากร	จำนวน 1 คน
นักพัฒนาชุมชน	จำนวน 1 คน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน - คน



เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 1 คน
พนักงานขับรถยนต์	จำนวน - คน
นักการภารโรง	จำนวน 1 คน
คนงานทั่วไป	จำนวน 2 คน

2) กองคลัง 5 คน ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน - คน
เจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน - คน
ลูกจ้างประจำ ( เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี )	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน 1 คน

3) กองช่าง 2 คน ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน 1 คน
นายช่างโยธา	จำนวน - คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยนายช่างโยธา	จำนวน 1 คน

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 8 คน ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	จำนวน - คน
นักวิชาการศึกษา	จำนวน - คน
ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 1 คน
ครู	จำนวน 4 คน
ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน 2 คน

## 2. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำนวน 28,246,512.48 บาท แยกเป็น

(1) หมวดภาษีอากร	139,641.63 บาท
(2) หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต	21,793.20 บาท
(3) หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	237,279.18 บาท
(4) หมวดเงินอุดหนุน	13,386,930.00 บาท
(5) รายได้เบ็ดเตล็ด	74,300.60 บาท
(6) หมวดภาษีจัดสรร	14,386,567.87 บาท

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 4,468 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน** เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา**

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ

และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 20 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ – 9 มีนาคม 2561

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าต่อระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าต่อระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าต่อระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบ คำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.94 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.41 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.24 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 43.01 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.37 และรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.58 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

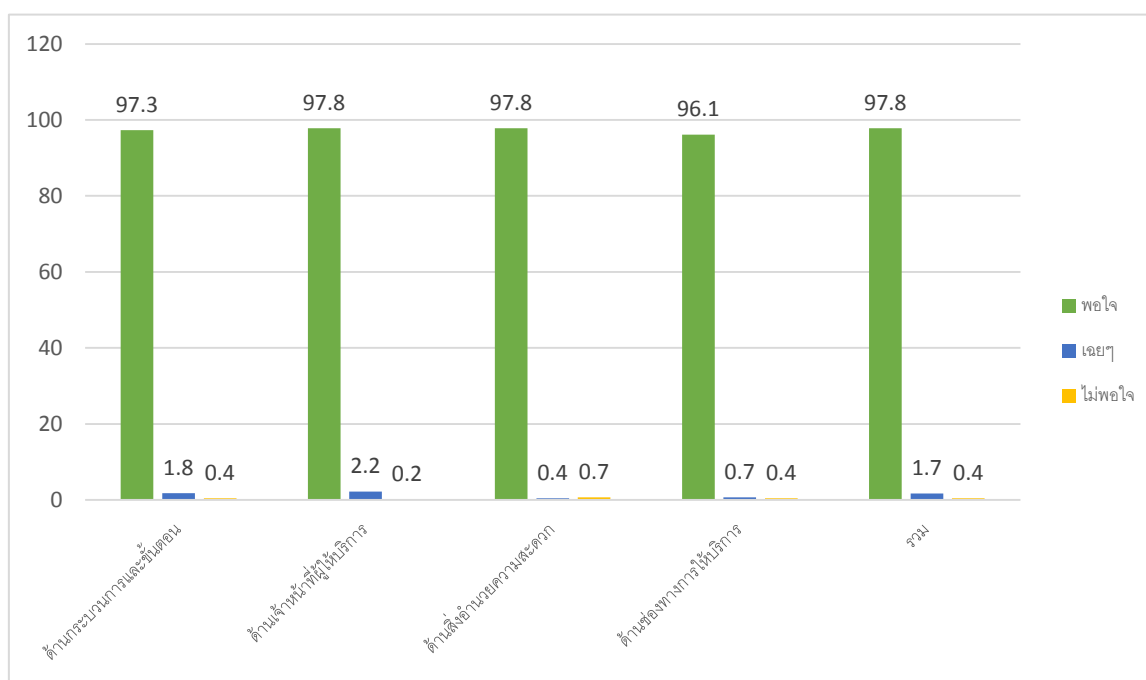
รายการ		จำนวน ( N = 93 คน )	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	31	33.33
	หญิง	62	66.67
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	1	1.08
	18-30 ปี	22	23.66
	31-45 ปี	32	34.41
	46-60 ปี	39	41.94
	61 ปีขึ้นไป	8	8.60
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	1	1.08
	ประถมศึกษา	40	43.01
	มัธยมศึกษา	43	46.24
	อนุปริญญา	3	3.23
	ปริญญาตรี	0	0.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.08
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	0	0.00
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.23
	นักเรียน นักศึกษา	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	21	22.58
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	4.30
	เกษตรกร	58	62.37
	ว่างงาน	2	2.15
งานที่ใช้บริการ	งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	26	27.96
	งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	5	5.38
	งานการขออนุญาตปลูกสร้าง	4	4.30
	งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	10	10.75
	งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	28	30.11
	งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	10	10.75
	งานการป้องกันและควบคุมโรค	5	5.38
	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	5	5.38
	<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 และด้านช่องทางการบริการ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 2 และแผนภูมิ 1

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ( N = 93 )		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97.3	1.8	0.4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8	2.2	0.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.8	0.7	0.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.1	0.7	0.4
<b>รวม</b>	<b>97.8</b>	<b>1.7</b>	<b>0.4</b>

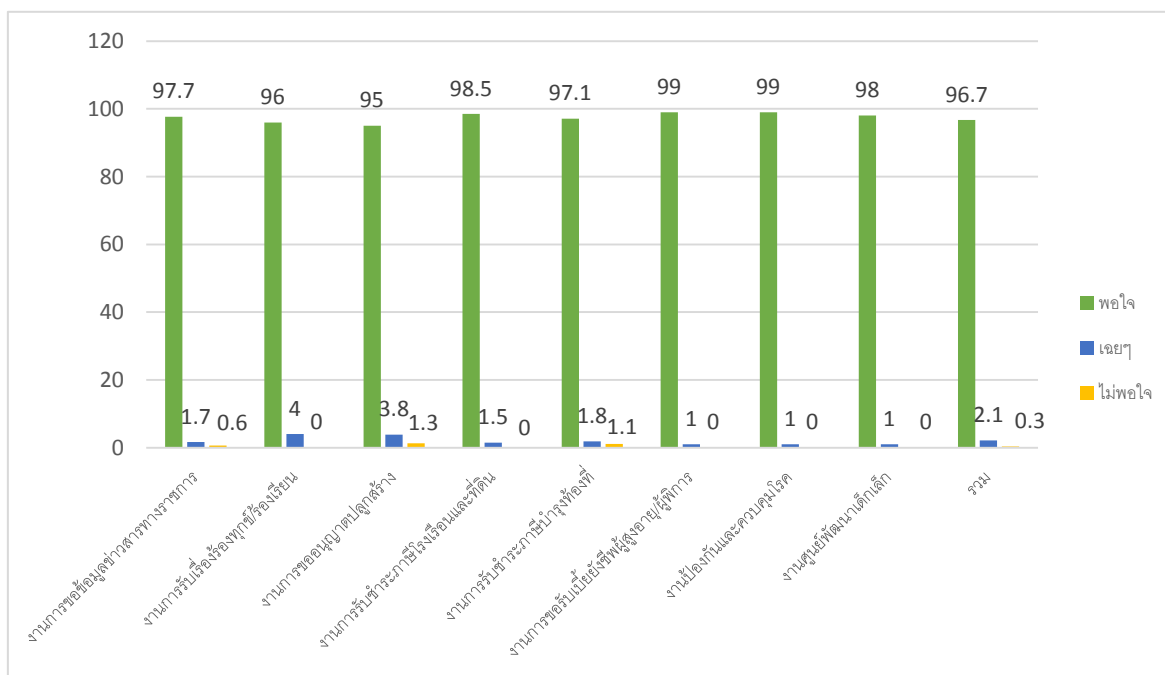


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการและงานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ร้อยละ 98.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ 96.0 งานขออนุญาตปลูกสร้าง ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 2

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	97.7	1.7	0.6
งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	96.0	4.0	0.0
งานการขออนุญาตปลูกสร้าง	95.0	3.8	1.3
งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	98.5	1.5	0.0
งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	97.1	1.8	1.0
งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	99.0	1.0	0.0
งานการป้องกันและควบคุมโรค	99.0	1.0	0.0
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	98.0	1.0	0.0
<b>รวม</b>	<b>96.7</b>	<b>2.1</b>	<b>0.3</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ

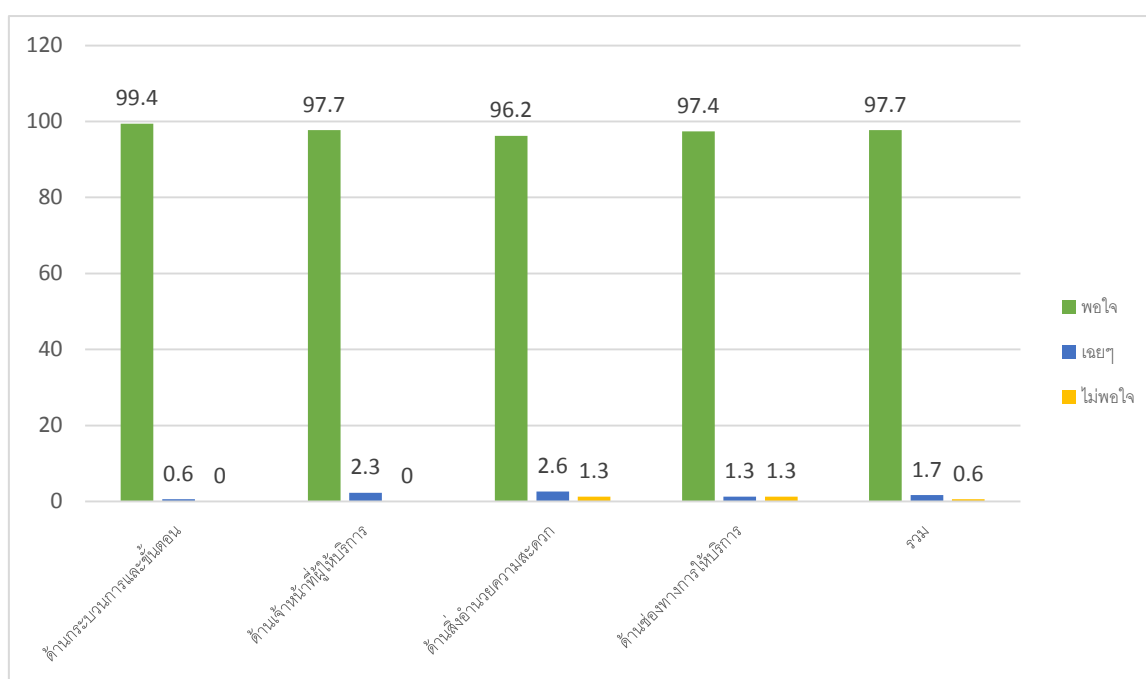
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอตำบลโนนเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.4 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 3

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	99.4	0.6	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.7	2.3	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.2	2.6	1.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	97.4	1.3	1.3
<b>รวม</b>	<b>97.7</b>	<b>1.7</b>	<b>0.6</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ



### 1.1.2 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	96.2	3.8	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>99.4</b>	<b>0.6</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ร้อยละ 96.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร	100	0	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	96.2	3.8	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	92.3	7.7	0
<b>รวม</b>	<b>97.7</b>	<b>2.3</b>	<b>0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 92.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88.5	7.7	3.8
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.3	3.8	3.8
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	100	0	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	96.2	3.8	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>96.2</b>	<b>2.6</b>	<b>1.3</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ

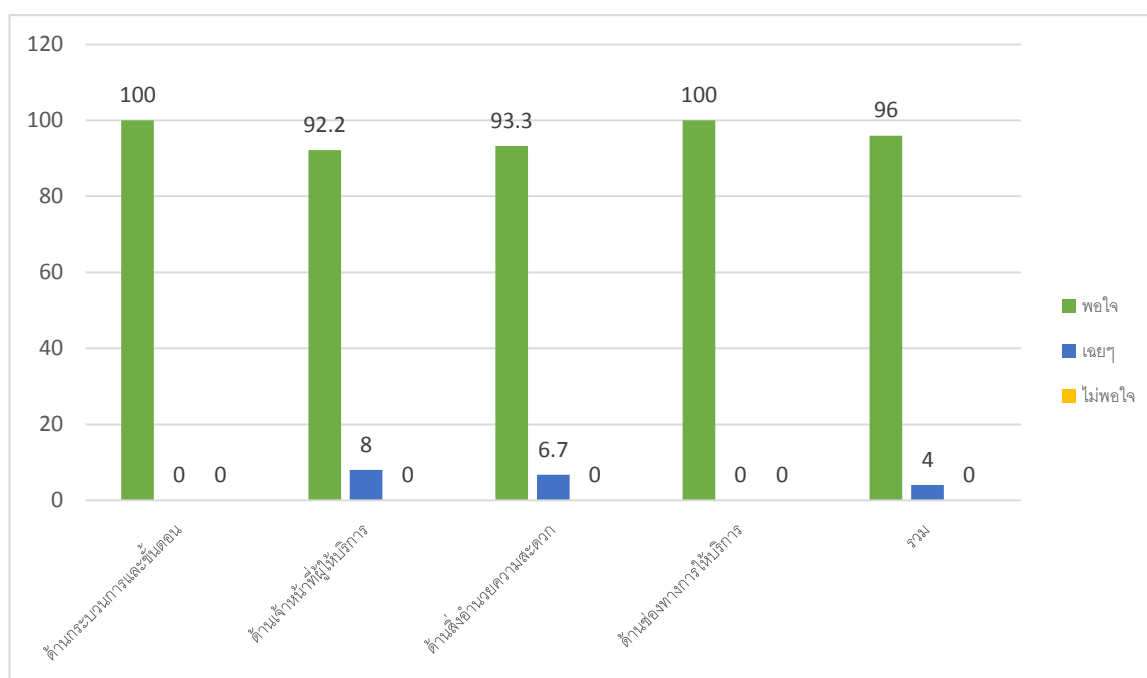
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	96.2	3.8	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	96.2	0	3.8
<b>รวม</b>	<b>97.4</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>

### 3.2 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9 และแผนภูมิ 4

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.2	8.0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.3	6.7	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>96.0</b>	<b>4.0</b>	<b>0</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

### 3.2.2 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดี เป็นมิตร และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดี เป็นมิตร	80	20	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	80	20	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>92.0</b>	<b>0.8</b>	<b>0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ"ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	20	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	80	20	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>93.3</b>	<b>6.7</b>	<b>0</b>



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านช่องทางการให้บริการ

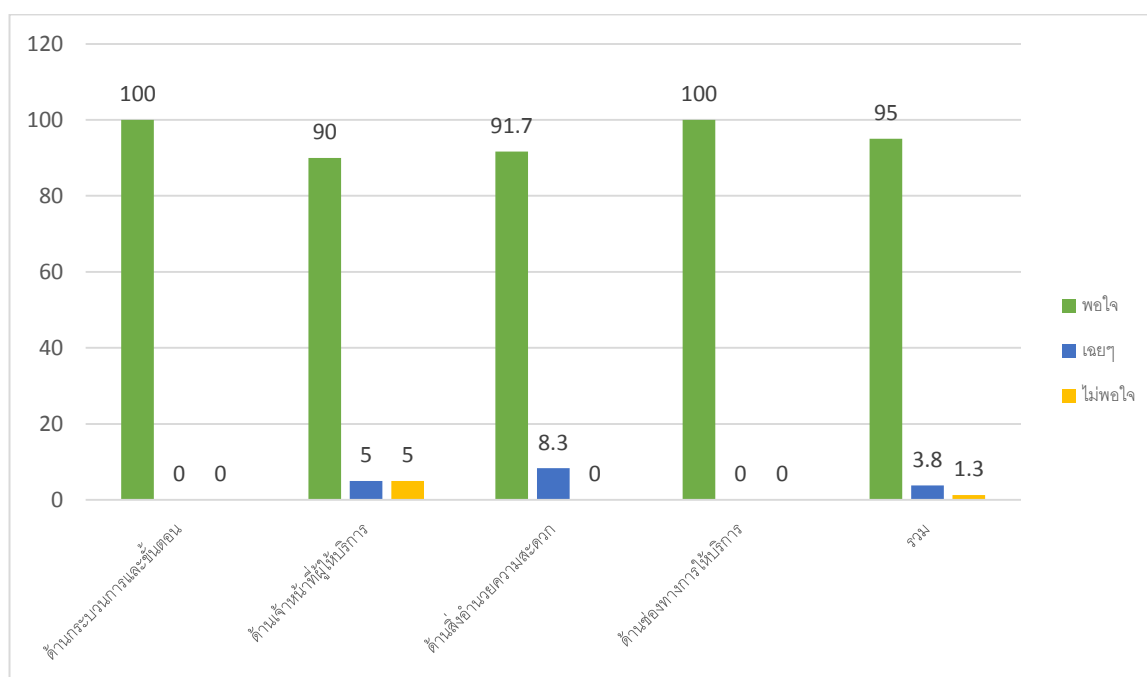
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3. งานการขออนุญาตปลูกสร้าง

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14 และแผนภูมิ 5

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.0	5.0	5.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.7	8.3	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>95.0</b>	<b>3.8</b>	<b>1.3</b>



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง

### 3.3.2 งานการขออนุญาตปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตรให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 50.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร	100	0	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	100	0	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	50	25	25
<b>รวม</b>	<b>90.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ"ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 75. ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	25	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	75	25	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>91.7</b>	<b>8.3</b>	<b>0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

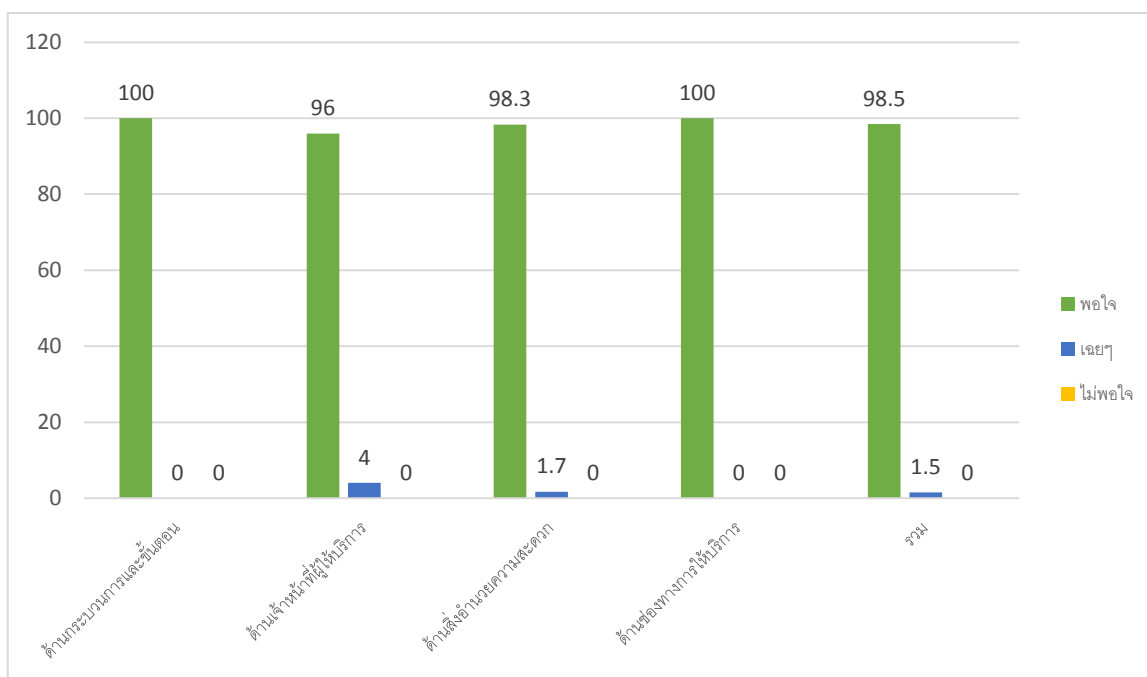
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.4 งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19 และแผนภูมิ 6

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.0	4.0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3	1.7	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>98.5</b>	<b>1.5</b>	<b>0</b>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

### 3.4.2 งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความถึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยคุณภาพ อธยาศัยดี เป็นมิตร และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยคุณภาพ อธยาศัยดี เป็นมิตร	90	10	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	90	10	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>96.0</b>	<b>4.0</b>	<b>0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	0	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	90	10	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>98.3</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

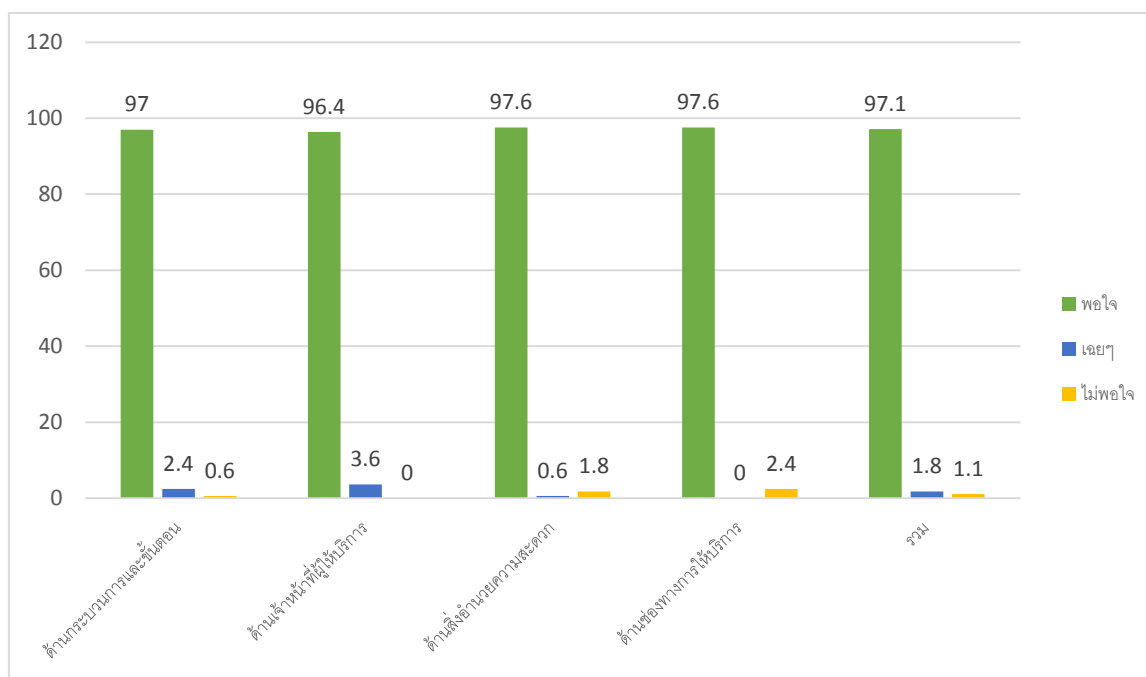
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.5 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24 และแผนภูมิ 6

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97.0	2.4	0.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4	3.6	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.6	0.6	1.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	97.6	0	2.4
<b>รวม</b>	<b>97.1</b>	<b>1.8</b>	<b>1.1</b>



แผนภูมิ 7 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

### 3.5.2 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความถึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 96.4 และการอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 25

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	92.9	7.1	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.4	3.6	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	96.4	3.6	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	96.4	3.6	0
<b>รวม</b>	<b>97.0</b>	<b>2.4</b>	<b>0.6</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.4 และสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 26

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	96.4	3.6	0
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	96.4	3.6	0
4. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	92.9	7.1	0
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.4	3.6	0
<b>รวม</b>	<b>96.4</b>	<b>3.6</b>	<b>0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 96.4 และ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 27

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.4	0	3.6
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.4	0	3.6
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	92.7	3.6	3.6
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>97.6</b>	<b>0.6</b>	<b>1.8</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 28

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	96.4	0	3.6
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	96.4	0	3.6
<b>รวม</b>	<b>97.6</b>	<b>0</b>	<b>2.4</b>

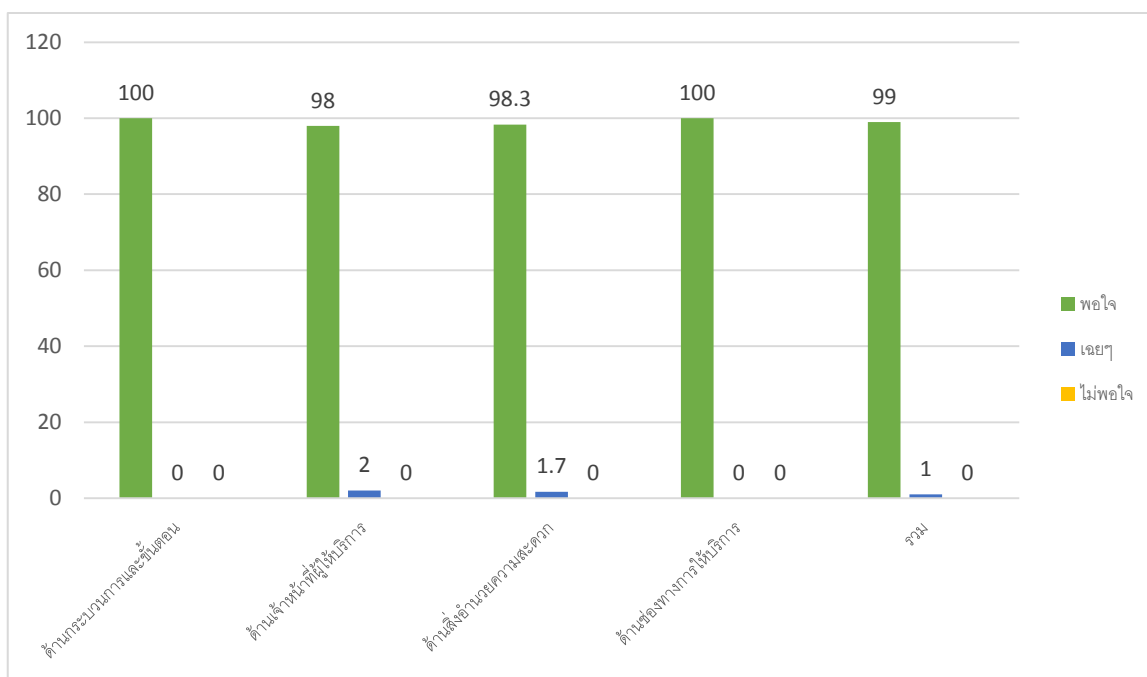


### 3.6 งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

3.6.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 29 และแผนภูมิ 6

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.0	2.0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3	1.7	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>99.0</b>	<b>1.0</b>	<b>0</b>



แผนภูมิ 8 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

### 3.6.2 งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความถึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 30

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 31

ตาราง 31 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร	100	0	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	100	0	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	10	0
<b>รวม</b>	<b>98.0</b>	<b>2.0</b>	<b>0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 32

ตาราง 32 จำนวนและร้อยละความถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90	10	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	100	0	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>98.3</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 33

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ

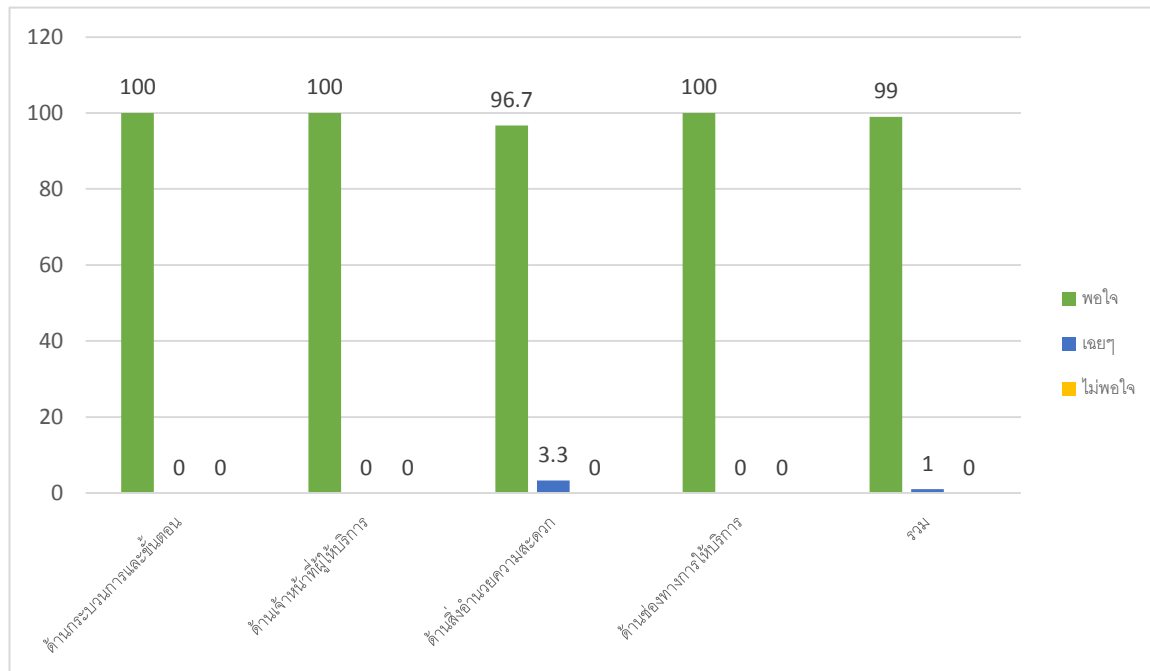
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.7 งานการป้องกันและควบคุมโรค

3.7.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 34 และแผนภูมิ 6

ตาราง 34 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7	3.3	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>99.0</b>	<b>1.0</b>	<b>0</b>



แผนภูมิ 9 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค

### 3.7.2 งานการป้องกันและควบคุมโรค จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความถึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 35

ตาราง 35 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 36

ตาราง 36 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยติ เป็นมิตร	100	0	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	100	0	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 37

ตาราง 37 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	20	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	100	0	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>96.7</b>	<b>3.3</b>	<b>0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 38

ตาราง 38 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ

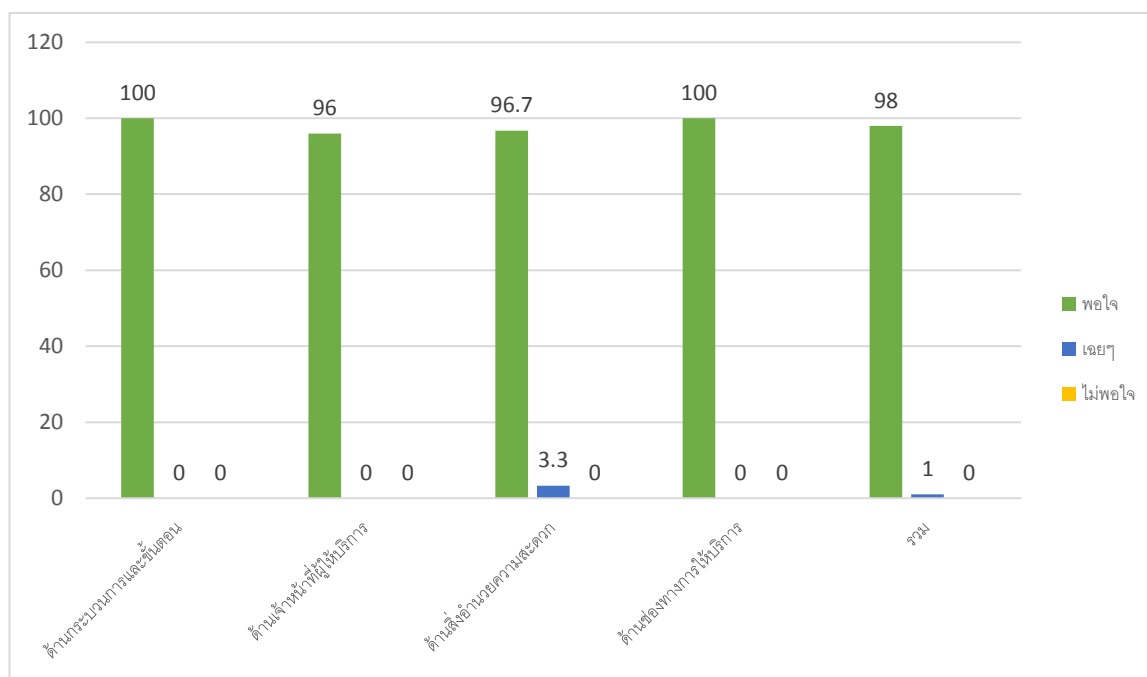
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.8 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 39 และแผนภูมิ 6

ตาราง 39 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7	3.3	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>98.0</b>	<b>1.0</b>	<b>0</b>



แผนภูมิ 10 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 3.8.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 40

ตาราง 40 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100	0	0
2.มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	0	0
3.การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	100	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100	0	0
5.มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	100	0	0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 41

ตาราง 41 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยติ เป็นมิตร	100	0	0
2.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100	0	0
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	100	0	0
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100	0	0
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 42

ตาราง 42 จำนวนและร้อยละความถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	0	0
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	0	0
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	100	0	0
4."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	80	20	0
5."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	100	0	0
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>96.7</b>	<b>3.3</b>	<b>0</b>

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 43

ตาราง 43 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	100	0	0
2.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	0	0
3.ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ	100	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอตำบลโนนเมืองพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

- 4.1 ควรเพิ่มไฟส่องสว่างตามหมู่บ้านและท้องถนนตามซอย
- 4.2 อยากให้มีรถดับเพลิงประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ควรมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลเรื่องถนน เพราะทางขรุขระมาก
- 4.4 บุคลากรน้อย

## บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ใน 8 งาน ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ - 9 มีนาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความถึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.94 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.41 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.24 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 43.01 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.37 และรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.58

### 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดคิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ร้อยละ 97.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการและงานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ร้อยละ 98.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ 96.0 งานขออนุญาตปลูกสร้าง ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 2.1 งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.4 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 2.1.1 งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ร้อยละ 96.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 92.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

##### 2.1.2 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำแนกเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2ตามลำดับ

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยคุณภาพ อภัยคดียดี เป็นมิตร และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ"ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

### 2.1.3 งานการขออนุญาตปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 50.0

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ"ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 75. ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 2.1.4 งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำแนกเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วยดี เป็นมิตร และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

##### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

### 2.1.5 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก ในการรับบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 96.4 และการอธิบาย ชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความ สุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.4 และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 96.4 และ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการ ให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

### 3.6 งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำแนกเป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98 ตามลำดับ

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 33

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 34

### 3.7 งานป้องกันและควบคุมโรค

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

### 3.8 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอ ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

- 4.1 ควรเพิ่มไฟส่องสว่างตามหมู่บ้านและท้องถนนตามซอย
- 4.2 อยากให้มีรถดับเพลิงประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ควรมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลเรื่องถนน เพราะทางขรุขระมาก
- 4.4 บุคลากรน้อย



## เอกสารอ้างอิง

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2555). การประเมินความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา  
 อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.  
 \_\_\_\_\_ . (2556). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.  
 \_\_\_\_\_ . (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.  
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา. ( 2558). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.  
 Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice- Hall.

# ภาคผนวก